

江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託仕様書

1 件名

江東区区民課窓口等案内、郵便請求対応及びおくやみコーナー運営に係る業務委託

2 目的

本業務委託は、円滑な窓口案内、効率的な郵便請求対応及びおくやみコーナー運営を行うことにより、江東区役所の来庁者の利便性と区民サービスの向上を図ることを目的とする。

3 履行場所

	業務名	履行場所（江東区役所 2 階）
(1)	窓口案内業務	区民ホール及び総合案内
(2)	郵便請求対応業務	区民部区民課証明係執務場所内
(3)	おくやみコーナー運営業務	おくやみコーナー

4 履行期間

令和 6 年 1 2 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日までとする。

ただし、業務実績が良好かつ仕様に変更がない場合は、契約を 3 回（本契約から通算し最長 3 年）まで更新することができる。なお、令和 9 年度の履行期間は、4 月 1 日から 1 1 月 3 0 日までの期間とする。

5 業務日・業務時間

業務日等は、区役所閉庁日を除き次に掲げる表のとおりとする。

ただし、業務時間内に業務を完了できない場合は、区と協議のうえ、受託者の責任において業務を完了するものとする。

業務内容	該当日及び配置	業務時間
窓口案内	平日の月曜日から金曜日（水曜日を除く。）まで ① フロアマネージャー ② 総合案内	① 8：30～17：15 ② 8：30～17：15
	平日の水曜日 ① フロアマネージャー ② 総合案内	① 8：30～19：00 ② 8：30～17：15
	年度ごとに定める日曜開庁日 （原則、毎月第2日曜日。3月は最終日曜日、6月は第3日曜日以降になる可能性あり。） ① フロアマネージャー	9：00～16：00
郵便請求対応	平日の月曜日から金曜日まで	8：30～17：15
おくやみコーナー運営	平日の月曜日から金曜日まで	8：30～17：15

6 業務内容

(1) フロアマネージャーの案内業務

ア 来庁者の目的に応じた庁舎内窓口・出先機関への案内

イ 来庁者の目的に応じた区民課各記載台・番号発券機への案内及び発券補助、医療保険課番号発券機への案内及び発券補助、各窓口への誘導等

ウ 区民課窓口における申請・届出に関する相談及び申請書等の記載補助並びに本人確認書類・必要書類の有無に関する事前確認

エ 来庁者から回答が困難な内容について質問された場合の円滑な職員への引継ぎ

オ 区民課記載台の整理

カ 庁舎内にあるマルチコピー機及び証明写真機への案内及び操作補助

キ 高齢者、体が不自由な者、乳幼児を連れている者等、特別な配慮が必要な来庁者に対する付き添い等

ク その他総合案内と連携した適切な対応

(2) 総合案内における案内業務

- ア 来庁者の目的に応じた庁舎内窓口・出先機関への案内
- イ 区職員あて来訪者を受け付けた場合の担当部署への連絡
- ウ 会議・会合の出席者を受け付けた場合の具体的な開催場所等の案内
- エ 拾得物を預かった場合の総務課総務係等への届け出。この場合において、個人情報に記載された物及び貴重品については、速やかに総務係に届け出ること。それ以外については、業務終了後報告時に総務係に届け出ること。なお、明らかに所管課が分かる場合（住民基本台帳カード、母子手帳等）は、当該所管課に届け出ること。
- オ 区民ホール所定の場所に設置するベビーカー1台の貸出及び管理
- カ 総務課総務係より依頼されたチラシ・募金箱等の設置及び管理
- キ 区民ホールに設置されている自動販売機の故障等の相談があった場合の経理課管財係への連絡
- ク その他フロアマネージャーと連携した適切な対応

(3) 郵便請求対応業務

ア 取扱業務

- ① 住民票の写し等の郵便請求に関する業務
- ② 戸籍証明の郵便請求に関する業務
- ③ 戸籍の附票の郵便請求に関する業務
- ④ 区民課が所管する証明事務に関する電話対応業務

イ 具体的な業務

- ① 收受（開封、申請書受理、申請者・預かり小為替金額等の入力）
- ② 金券の整理
- ③ 請求内容の審査
- ④ 端末の確認
- ⑤ 申請内容の不備、不足書類等に関する電話連絡等の対応
- ⑥ 帳票（住民票の写し等及び戸籍証明等）の作成
- ⑦ 照合（住民票の写し等及び戸籍証明等と申請書を照合し付番、送付書の作成）

- ⑧ 点検（申請書、発行する証明等の点検）
- ⑨ 精算（手数料の精算内容等の入力、レシートの発券）
- ⑩ 送付（封入、封緘、発送）
- ⑪ 上記①から⑩までにおいて、キャッシュレス決済に係る端末の操作
- ⑫ 電話での問い合わせ（郵便請求の方法等）に対する回答

(4) おくやみコーナー運営業務

ア 概要

死亡に伴う国民健康保険、後期高齢者医療保険、高齢者や障害者等に関する各種手続及び区への未納金の確認と未納金に係る承継人からの各種申請の処理に当たり、区が庁舎２階に設置する専用窓口において、受託者は本仕様書に掲げるところにより従事者を配置し、被相談者に対し本事業の円滑な執行を図ることを目的とする。

事前準備として、予約の受付、住民記録情報の確認、関係部署への連絡及びご遺族（来庁者）への電話連絡を行う。

予約期日当日は、ご遺族（来庁者）の申請の受付、相談及び該当する関係部署へ連絡し、担当職員のおくやみコーナーへの派遣を依頼する。

イ 相談時間

被相談者の対応時間は、１時間から１時間３０分程度を目安とし、午前に２枠、午後に２枠の１日当たり合計４枠の相談枠を設け対応する。

ウ 相談枠例

- ① 午前９時００分から１０時００分まで
- ② 午前１０時３０分から１１時３０分まで
- ③ 午後１時３０分から２時３０分まで
- ④ 午後３時００分から４時００分まで

エ 窓口開設準備

- ① 令和６年１２月１日から事業を開始できるよう開設準備事務を行うとともに、区と適切な連絡調整を行うこと。
- ② 区との連絡調整を通じて確認した内容に基づき、必要に応じて運営マニュアル等を作成すること。

オ 事前準備業務

- ① 電話予約で死亡者、来庁者等の確認を行うこと。予約期日については、電話予約日より3営業日以降とする。なお、緊急の場合はこの限りではない。おくやみコーナーにおける受付時間は、1件当たり1時間から1時間半程度の枠で予約を受け付ける。
- ② 電話予約の情報をもとに、住民記録情報に死亡情報が反映されているか確認すること。
- ③ 住民記録情報に死亡情報が反映している場合、関係部署に予約内容等の連絡を行うこと。
- ④ 住民記録情報に死亡情報が反映していない場合は、電話予約を行った者に状況報告し、死亡者の生年月日、死亡日、死亡届出日及び届出先を聞き取ること。また、予約を一度取り消して、住民記録情報に死亡情報が反映され次第、再度、電話予約を行った者に電話連絡すること。その際、予約日を第3候補日まで聴取し、予約期日が確定次第、電話予約を行った者に電話連絡をすること。
- ⑤ 予約期日前日までに、関係部署と調整し、各種申請書を準備し、予約期日当日の必要な持ち物を、電話予約を行った者に電話連絡すること。

カ 当日受付業務

- ① 事前予約の内容に沿ってご遺族（来庁者）の名前を確認し、おくやみコーナーで受付を行うこと。
- ② 区民課各係及び関係部署と調整し、用意した各種申請書を案内し、申請の受付を行うこと。
- ③ 区民課各係及び関係部署へ連絡し、職員をおくやみコーナーに呼び出すこと。
- ④ 世帯主変更の届出にもとづき、住民記録システムに変更内容を入力すること。
- ⑤ 各種被保険者証、障害者手帳等の返却を受けること。
- ⑥ 区への未納金の確認及び未納金に係る承継人の申請を受けること。
- ⑦ その他死亡に伴う各種手続きの申請を受けること。

キ 電話及び窓口対応業務

- ① 電話又は窓口にて、死亡に係る一般的な問合せに対し、「おくやみ手続きガイド」を用いて案内を行うこと。業務委託外の内容については関係部署に取り次ぐこと。
- ② 開設日において、予約のない方が来庁され相談を希望された場合は、予約状況等に応じて受付を行うこと。おくやみコーナーを予約している方が使用している場合は、区民ホールで対応すること。

ク その他

- ① 開設日において、架電・受電の際もおくやみコーナーは並行して稼働するものとする。
- ② 予約者が予約時間より遅参した場合であっても、受付時間内の来庁である場合は、当初の対応予定時間外まで要したとしても当日中に業務を完遂すること。
- ③ 一般的な死亡後の手続（区役所内外を問わず）については、随時情報収集を行い、必要な知識を蓄積すること。
- ④ 関係部署への情報提供、事前準備及び当日の対応の詳細については、契約締結後、速やかに区と協議し、決定する。

7 業務体制

(1) 共通事項

- ア 業務を遂行するに当たり、業務量の変動に応じて従事者を適正数配置し、効率的かつ効果的運営が可能な体制をとり、正確で迅速な処理を行うこと。
- イ 業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。
- ウ 区は、受託者の業務遂行について問題があると判断した場合は、その旨を受託者に通知し、是正措置を指示することができる。

(2) 窓口案内業務の体制

- ア 混雑状況に応じ、柔軟な従事者の配置を行うこと。

- イ 従事者のうち、英語又は中国語の対応ができる者をそれぞれ1名以上配置すること。従事者の急病等やむを得ない理由で配置できない日・時間帯が発生する場合は、外国人来庁者のための対応策を準備すること。
- ウ 従事者の休暇、事故等による欠員が生じた場合は、代替の従事者を配置すること。
- エ 従事者は、業務実施に当たり、制服を着用し名札を付けること。

(3) 郵便請求対応業務の体制

- ア 発送事故が発生した場合は、速やかに区に報告するとともに、責任を持って適切に対処すること。
- イ 郵便請求対応業務に関する知識の向上と業務の遂行に努めること。
- ウ 業務に関連する金券及び申請書類等について、汚損、毀損、紛失等が生じないように適切な管理を行うこと。
- エ 従事者は、業務実施に当たり、名札を付けること。

(4) おくやみコーナー運營業務の体制

- ア 従事者の休暇、事故等による欠員が生じた場合は、代替の従事者を配置すること。
- イ 従事者は、業務実施に当たり、制服を着用し名札を付けること。

(5) 統括管理責任者及び業務責任者の配置

受託者は、統括管理責任者及び業務責任者を配置し、氏名及び業務経験等を事前に区に届け出ること。

ア 統括管理責任者の要件、職務等

統括管理責任者は、他自治体等での類似業務において十分な経験を有する者とする。その職務等は次のとおりとする。

- ① 区との連絡調整、業務に係る報告書の提出
- ② 本委託業務全体の運営管理、従事者に対する指揮監督及び指導教育
- ③ 統括責任者は、業務時間中常駐すること。

イ 業務責任者の要件及び職務等

業務責任者は他自治体等において類似業務の職務経験があり、業務及び業務に係る関係法令等に精通しているものとする。その職務等は次のとおりとする。なお、業務責任者は、窓口案内業務及び郵便請求対応業務についてはそれぞれに配置することとし、窓口案内業務の業務責任者は、統括管理責任者を兼ねることができる。

- ① 担当業務の常駐の責任者として、統括管理責任者の職務を代理
- ② 担当業務の進捗状況管理及び労務管理
- ③ 担当業務の指示を行うなど業務の適正処理
- ④ 業務責任者が不在の時は、同程度のスキルを要する代行者を選任し現場に配置すること。

8 業務従事者の要件及び研修

- (1) 受託者は、本業務に適した一般教養を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。
- (2) 受託者は、案内業務や寄せられた問い合わせ、苦情に対し、親切・丁寧な言葉遣いを心がけ、良好な接客を行う能力を有する人材を登用すること。
- (3) 受託者は、パーソナルコンピュータの基本的な知識及び操作能力を有する人材を登用すること。
- (4) 受託者は、履行期間前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。また、履行期間中においても必要に応じて実施すること。

9 貸与品及び経費の負担区分等

- (1) 区の貸与品以外に必要な物は、受託者が用意しその経費を負担すること。
- (2) 区が貸与する備品等及び区が負担する経費は、次のとおりとする。
 - ア 履行場所に係る備品等及び経費（作業場所、更衣室、机、椅子、電話機、ロッカー、光熱水費）
 - イ 端末装置及びその操作に係る経費
 - ウ その他区が貸与又は提供する必要のある備品・消耗品等とその関連経費
- (3) 受託者は、貸与された機材及びシステム等について、受託者の責任にお

いて通常の使用方法に従い使用するものとし、業務以外の用途で使用してはならない。また、端末装置については、指定された操作以外の操作を行ってはならない。

- (4) 受託者は、貸与品について、区より返却の要請があった場合は、これに従うこと。
- (5) 受託者は、区より貸与を受けた機材、システム等について、受託者の故意又は過失により滅失、毀損等の損害を与えた場合は、速やかに区にその旨を報告するとともに、受託者の責任においてこれを元に復すること。
- (6) 区の提供資料及び区ホームページに掲載されている情報等の印刷については受託者の負担において行うこと。ただし、区が指定する資料（各種申込ハガキ、チラシ等）については、区が負担する。

10 業務報告等

(1) 業務従事者名簿の提出

受託者は、委託業務の適正な執行及び庁舎の保安全管理のため、従事者名簿及び業務体制表を作成し、履行開始後速やかに提出すること。内容に変更があった場合も速やかに提出すること。

(2) 業務計画書の提出

郵便請求対応業務について、当該月の業務計画書を前月末日までに区に提出すること。ただし、契約初年度12月分及び4月分については、契約締結後速やかに提出すること。様式は、協議の上定める。

(3) 業務日誌等の提出

受託者は、窓口案内業務及びおくやみコーナー運営業務について、毎日の業務報告として業務日誌、毎月の業務報告として月報を作成し、区に報告すること。また、郵便請求対応業務については、業務報告を記載した業務日誌を毎日提出することとし、金券等管理簿については、区の指示に従い提出すること。上記報告書の様式等は、あらかじめ区と協議の上定める。なお、業務報告書等の印刷は、全て受託者において行うこと。

(4) 業務の改善

受託者は、本業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速

やかにその状況を区に報告するとともに、業務の実施について問題が発見された場合は早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定する。

(5) 事故の報告

受託者は、事故が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で区に通知するとともに、業務従事者に周知すること。事故が発生した場合は、速やかに区に報告し、再発防止策を提示すること。

1 1 法令遵守

受託者は、受託業務の実施に当たっては、関係法令を遵守すること。

1 2 守秘義務・個人情報の管理

- (1) 受託者は、業務の処理に当たっては、江東区個人情報の保護に関する法律施行条例（令和５年３月江東区条例第３号）、同条例施行規則（令和５年３月江東区規則第３号）その他関係法令を遵守すること。また、秘密の保持として、個人情報の取扱いに関する特記条項（別紙１）を遵守すること。
- (2) 受託者は、本業務（事前準備期間における研修等を含む。）を遂行するために区より提供されるすべてのデータ、資料等をこの業務以外の目的で利用、複写、複製翻訳等をしてはならない。
- (3) 受託者は、業務従事者が業務上知りえた情報について、漏えいすることのないよう万全の注意を払うこと。業務従事者が退職した後も同様とする。
- (4) 受託者は業務従事者に対し、区が定める(1)の遵守を誓約させ、個人情報保護に係る事前研修を行うこと。
- (5) 受託者は、江東区情報セキュリティ基本方針（平成１６年１２月２２日江政情第１４２号）等の規定を遵守し、セキュリティ研修を従事前及び従事後定期的に実施するとともに、その結果を区に報告すること。
- (6) 個人情報保護の方策については、事前に区に説明を行うこと。また、業務従事者と事前に情報セキュリティに関する誓約書（別紙２）を取り交わし、区に提出すること。

1 3 安全衛生

- (1) 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）、労働者災害補償保険法（昭和 22 年法律第 50 号）等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、江東区役所内における区の責に帰する事由による災害については、この限りではない。
- (2) 江東区役所内の設備機器、通路等について、安全で衛生的な業務の遂行を損う恐れがあるときは、受託者は直ちにその旨を区に通知し、区は、これに応じて速やかに必要な措置を講ずるものとする。この場合、区が当該措置を行うまでの間、受託者は緊急措置として危険を回避するための必要な合理的措置を講ずることができる。
- (3) (2) の場合において、危険が重大であり、かつ、急迫しているときは、受託者は、安全が確認できるまで業務の遂行を停止することができる。
- (4) 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となったときは、受託者の業務履行責任を免除する。

1 4 危機管理

受託者の責務として、業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止のための必要な措置を講ずること。機器等の障害、事故、災害などの緊急事態が発生したときは、本業務に支障をきたすことのないよう区と連携して対応すること。また、事前に緊急時の体制を整備し、その内容を区に提出すること。

1 5 委託料の支払い条件

委託料は、月を単位として、当該月終了後、受託者の請求に基づき、区が受託者へ支払うものとする。

16 損害賠償責任

受託者が故意又は過失により、区、履行場所、第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、本業務遂行に際して、受託者が損害を受けたときは、区の責に帰する場合を除き、区は賠償責任を負わない。

17 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委託してはならない。

18 業務の引き継ぎ

受託事業終了後に次期受託者が本業務を円滑に行えるよう、受託者は受託期間内に次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。また、次期受託者が現場の確認及び引き継ぎを希望した場合は、これに協力すること。

19 その他

- (1) 受託者は、区の信用を失墜する行為を行ってはならない。
- (2) 郵便請求対応業務について、受託者は、当日受け付けた請求は、原則として当日のうちに処理を完了させること。
- (3) 本仕様書に定める事項を変更する場合、本仕様書に定めのない事項を加える場合及び業務上に疑義が生じた場合は、双方協議の上決定する。

20 連絡先

(1)	江東区区民部区民課区民係 電話 03-3647-8406、FAX 03-3647-9206
(2)	江東区生活支援部医療保険課庶務係 電話 03-3647-3166、FAX 03-3647-8443

個人情報の取扱いに関する特記条項

(個人情報保護法等の遵守)

第1条 乙は、個人情報の保護に関する法律のほか、甲の定める江東区個人情報の保護に関する法律施行条例施行規則並びに情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき、個人情報の取扱いに関する特記条項（以下「特記条項」という。）を遵守しなければならない。

(責任体制の整備)

第2条 乙は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

第3条 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、個人情報の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。

3 乙は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

4 乙は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により甲に報告しなければならない。

5 作業責任者は、仕様書及び特記条項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。

6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、仕様書及び特記条項に定める事項を遵守しなければならない。

(作業場所の特定)

第4条 乙は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、業務の着手前に書面により甲に報告しなければならない。

2 乙は、作業場所を変更する場合は、事前に書面により甲に申請し、その承認を得なければならない。

3 乙は、甲の事務所に作業場所を設置する場合は、作業責任者及び作業従事者に対して、乙が発行する身分証明書を常時携帯させ、事業者名が分かるようにしなければならない。

(教育の実施)

第5条 乙は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、仕様書及び特記条項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 乙は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 乙は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしては

ならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

- 2 乙は、本委託業務にかかわる作業責任者及び作業従事者から、秘密保持に関する誓約書（甲に対する誓約書をいう。）を徴取し、これを甲に提出しなければならない。

（再委託）

第7条 乙は、本委託業務の委託をしてはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第8条 乙は、本委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

（個人情報の管理）

第9条 乙は、本委託業務において利用する個人情報を保持している間は、次の各号の定めるところにより、個人情報の管理を行わなければならない。

- （1）施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で厳重に個人情報を保管すること。
- （2）甲が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出さないこと。
- （3）個人情報を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化处理又はこれと同等以上の保護措置を施すこと。
- （4）事前に甲の承認を受けて、業務を行う場所で、かつ、業務に必要最小限の範囲で行う場合を除き、個人情報を複製又は複写しないこと。
- （5）個人情報を移送する場合、移送時の体制を明確にすること。
- （6）個人情報を電子データで保管する場合、当該データが記録された媒体及びそのバックアップの保管状況並びに記録されたデータの正確性について、定期的に点検すること。
- （7）個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の利用者、保管場所その他の個人情報の取扱いの状況を当該台帳に記録すること。
- （8）個人情報の紛失、漏えい、改ざん、破損その他の事故（以下「個人情報の漏えい等の事故」という。）を防ぎ、機密性、完全性及び可用性の維持に責任を負うこと。
- （9）作業場所に、私用パソコン、私用外部記録媒体その他の私用物を持ち込んで、個人情報を扱う作業を行わせないこと。
- （10）個人情報を利用する作業を行うパソコンに、個人情報の漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。

（提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第10条 乙は、本委託業務において利用する個人情報について、本委託業務以外の目的で利用してはならない。また、甲に無断で第三者へ提供してはならない。

（個人情報の受渡し等）

第11条 乙は、甲乙間の個人情報の受渡しに関しては、甲が指定した手段、日時及び場所で行

った上で、甲に個人情報の預り証を提出しなければならない。

- 2 本委託業務において電子計算組織の運用又は保守をする場合は、乙は、業務の着手前に、接続又は操作をすることができる情報の種類及び範囲並びに接続又は操作の方法について甲の指示を受けるものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第12条 乙は、本委託業務の終了時に、本委託業務において利用する個人情報について、甲の指定した方法により、返還、消去又は廃棄を実施しなければならない。

- 2 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により甲に申請し、その承諾を得なければならない。

- 3 乙は、個人情報の消去又は廃棄に際し甲から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

- 4 乙は、本委託業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、当該情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

- 5 乙は、個人情報の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により甲に対して報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第13条 乙は、甲から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

- 2 乙は、個人情報の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び検査)

第14条 甲は、本委託業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、乙に対して、監査又は検査を行うことができる。

- 2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して必要な情報を求め、又は本委託業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第15条 乙は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに甲に対して、当該事故にかかわる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

- 2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

- 3 甲は、本委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約解除)

第 16 条 甲は、乙が特記条項に定める義務を履行しない場合は、特記条項に関連する委託業務の全部又は一部を解除することができる。

2 乙は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、甲に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

(損害賠償)

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が特記条項の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

江東区長 殿

株式会社〇〇 殿

誓約書

私は、下記の行為をしないことを誓約いたします。

記

- 1) 個人情報の就業場所以外への持出し
- 2) 利用権限を越えた個人情報の利用
- 3) 個人情報を利用範囲を超えて使用
- 4) 私的に個人情報を閲覧／利用
- 5) 個人情報の漏洩に繋がる行為

令和〇〇年〇〇月〇〇日

会社名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇

所 属 〇〇〇部〇〇〇課

氏 名 〇〇 〇〇

以上